

Klantgerichtheid

Omgaan met klachten

Wanneer had u voor het laatst en serieus klagende klant? En hoe gaat u daar dan mee om? Klachten zijn kansen is de dooddoener die wij vaak horen van ondernemers. Maar meent u dat echt? En hoe hebt u in uw bedrijf georganiseerd hoe u met klachten omgaat?

Een paar eenvoudige tips om de angel uit de klacht te halen en een begin te maken van een oplossing.

1. Klagen is een emotie

Een klant die klaagt uit zijn gevoel over een situatie. Ga altijd eerst op de emotie in: geef de klant gelijk en stel hem gerust.

2. Een klant die klaagt is (nog) niet weggelopen

Een klant die niet bij u klaagt, klaagt over u bij een ander. Door bij u te klagen biedt hij een mogelijkheid om het goed te maken. Bedank hem daarvoor.

3. Oordeel niet

Pluis samen na wáár de fout zit en oordeel niet. Het is voor u beide de bedoeling om eruit te komen, niet om elkaar verwijten te maken. Overigens zijn de meeste fouten tóch eerlijke vergissingen, dus u hoeft zich niet aangevallen te voelen.

4. Organiseer samen de oplossing én doe iets extra

Stel samen een plan om op de klacht te verhelpen, eventueel samen met uw medewerker in wiens taakgebied de klacht ontstaan is. En doe iets extra! Want de klacht betekent dat er iets is misgegaan dat rechtgezet moet worden, maar ook dat het vertrouwen - even - weg was. Dat wilt u stevig herwinnen.

5. Betrek het hele bedrijf bij klachten

Gedeelde smart is halve smart. Het is niet eerlijk de klachtenafhandeling bij een persoon te laten, hoe goed hij/zij dat ook doet. U vormt samen met al uw collega's het bedrijf en draagt samen de verantwoordelijkheid. Dan kunt u ook samen genieten van de goede afloop.